

eCH-0038 – Framework Records Management

Name	Framework Records Management
eCH-Nummer	eCH-0038
Kategorie	Hilfsmittel
Reifegrad	Definiert
Version	2.0
Status	Genehmigt
Beschluss am	2019-09-06
Ausgabedatum	2019-09-09
Ersetzt Version	1.0 - Major Change
Voraussetzungen	Keine
Beilagen	Beil1_d_eCH-0038_V2.0_Übersicht_Normen_und_Standards_im_Dokumenten-management_(Würfel).xlsm
Sprachen	Deutsch (Original), Französisch (Übersetzung)
Autoren	Fachgruppe Records Management Gregor Egloff, Staatsarchiv Luzern Dimitri Gebhard, APP Rahel Gimmel, Rexult AG und Auxilium AG Erich Gollino, Kanton St. Gallen Jörg Grabinski, UBit AG Jürg Hagmann, RIM Consulting / KRM Dominik Jenzer, Bundeskanzlei Nina Klingler, nk consulting GmbH Thomas Schärli, schärli share Beat Siegrist, Bundeskanzlei Nicole Simonet, Bundesarchiv
Herausgeber / Vertrieb	Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

Zusammenfassung

Das Framework Records Management dient einer Organisation als Orientierungshilfe und erlaubt, konkrete Fragestellungen aus einer ganzheitlichen Sicht anzugehen. Aktivitäten und Massnahmen, die das Records Management der Organisation betreffen, können auf einer gemeinsamen Verständigungsbasis definiert und umgesetzt werden.

Das Framework Records Management ist ein Hilfsmittel zur Umsetzung der internationalen Standards zu Records und Information Management unter Berücksichtigung schweizerischer Verhältnisse, insbesondere der von eCH veröffentlichten Dokumente. Im Sinne einer Erstorientierung und Einordnung werden komplementäre Fachdisziplinen, zusammen mit dazugehörigen Hilfsmitteln und Standards des Vereins eCH, im Kontext des Records Management erläutert.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
1.1	Status	5
1.2	Anwendungsgebiet	5
1.3	Herleitung des vorliegenden Hilfsmittels	5
2	Records Management	6
2.1	Begriffseinordnung	6
2.2	Internationaler Standardisierungsrahmen	6
2.3	Nutzen des Records Managements	8
2.4	Anforderungen an das Records Management	9
2.5	Records Management im Kontext von E-Government	9
2.5.1	Betriebliches Records Management.....	9
2.5.2	Zusammenhang mit der E-Government Architektur.....	10
3	Analyse- und Handlungsfelder des Records Managements	12
3.1	Vorgaben	13
3.1.1	Rechtliche Grundlagen (Öffentliche Verwaltung)	13
3.1.2	Regulatorisches Umfeld (Corporate Governance)	14
3.1.3	Führungsvorgaben	14
3.1.4	Ordnungsgemässe Geschäftsführung (Compliance)	14
3.2	Organisation des Records Managements	15
3.2.1	Organisationsvorschriften.....	15
3.2.2	Ordnungssystem	15
3.2.3	Dossierbildung	15
3.2.4	Metadaten	16
3.3	Lebenszyklus von Informationen	16
3.3.1	Lebenszyklusmodell	16
3.3.2	"Information Lifecycle Management" (ILM)	17
3.4	Technologie	17
3.4.1	Gewährleisten von technischer Interoperabilität	17
3.4.2	Informationssicherheit und Datenschutz (ISDS)	18
3.4.3	Beglaubigungsverfahren (Digitale Signatur, Zeitstempel)	18
3.4.4	Organisationsweiter und behördenübergreifender Datenverkehr.....	18
3.4.5	Archivierungs- und Aussonderungsverfahren.....	19
3.4.6	Planung und Einsatz von Infrastrukturkomponenten	19
3.4.7	Betrieb und Unterhalt von Records Management Systemen	19

3.5	Prozesse	20
3.5.1	Verhältnis des Records Managements zum Geschäftsprozessmanagement	20
3.5.2	Dokumentation von Geschäftsfällen	20
3.5.3	Integration von organisationsweiten RM-Prozessen in fachliche Kernprozesse	22
3.6	Projektführung	23
3.6.1	Abwicklung von Records Management Projekten.....	23
3.6.2	Berücksichtigung von Records Management Aspekten in fachlichen Projekten	24
3.6.3	Inkrementeller Auf- / Ausbau der Records Management Funktionalität	24
4	Sicherheitsüberlegungen	25
5	Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter	26
6	Urheberrechte	26
	Anhang A – Referenzen & Bibliographie	27
	Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung	31
	Anhang C – Abkürzungen und Glossar	31
	Anhang D – Änderungen gegenüber Vorversion	31
	Anhang E – Abbildungsverzeichnis	32

Hinweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit und Verständlichkeit wird im vorliegenden Dokument bei der Bezeichnung von Personen ausschliesslich die maskuline Form verwendet. Diese Formulierung schliesst Frauen in ihrer jeweiligen Funktion ausdrücklich mit ein.

1 Einleitung

1.1 Status

Genehmigt: Das Dokument wurde vom Expertenausschuss genehmigt. Es hat für das definierte Einsatzgebiet im festgelegten Gültigkeitsbereich normative Kraft.

1.2 Anwendungsgebiet

Das Framework Records Management betrifft das Records Management öffentlicher und privater Organisationen gemäss der Definition des Standards eCH-0002 Records Management, Kapitel 2. Das Hilfsmittel richtet sich insbesondere an

- Records Management Verantwortliche von Behörden und privaten Unternehmen,
- Führungsverantwortliche,
- Anbietende von Records Management Systemen,
- Compliance Verantwortliche (Rechtsdienste etc.),
- Records Management Beratende und Projektleitende,

welche sich einen Überblick über die für das Records Management relevanten Unterlagen von eCH und weiteren in der Schweiz verbreiteten Standards und Hilfsmittel verschaffen wollen.

1.3 Herleitung des vorliegenden Hilfsmittels

Das Framework Records Management konkretisiert die im Kapitel 3 des Standards eCH-0002 zitierten Ziele zur Etablierung eines betrieblichen Records Managements. Es dient als Instrument zur Betrachtung von sechs Aspekten des Records Managements:

- Vorgaben (Gesetze und Regularien),
- Organisation,
- Datenhaltung während des Lebenszyklus,
- Technologie,
- Prozesse,
- Projektführung.

Das Framework bezieht unterschiedliche Disziplinen mit Querschnitt- bzw. Unterstützungscharakter wie das Geschäftsprozessmanagement, die Archivierung, das Projektmanagement oder Qualitäts- und Risikomanagement mit ein. Entscheide, Aktivitäten und Massnahmen, die das Records Management einer Organisation betreffen, können somit auf einer **gemeinsamen und fachübergreifenden Verständigungsbasis** getroffen und koordiniert werden.

Als methodisches Instrument erlaubt es das Framework,

- komplexe Themenstellungen des Informationsmanagements strukturiert anzugehen.
- einzelne Problembereiche des Records Managements bezüglich seiner verschiedenen Aspekte zu analysieren.
- die zu den einzelnen Aspekten aussagekräftigen Standards und Hilfsmittel des Vereins eCH sowie weitere in der Schweiz relevante Regularien zu identifizieren.
- relevante Disziplinen aus der Sicht des Records Managements auf der Basis von Dokumenten des Vereins eCH zu verstehen.

Die Nutzung des Frameworks als methodisches Instrument setzt voraus, dass der systematische Verfahrensansatz des Records Managements gemäss den in Kapitel 2 aufgeführten ISO-Standards in seinen Grundzügen bekannt ist.

2 Records Management

2.1 Begriffseinordnung

«Records Management» (RM) ist der englische Fachbegriff für «Aktenführung» und «Aktenbewirtschaftung». Im deutschen Sprachraum ist auch der Begriff «Schriftgutverwaltung» gebräuchlich. In der Gesetzesterminologie werden als weitere Synonyme für «Records» die Begriffe «Unterlagen», «Dokumente» und «Akten» verwendet. Im französischen Sprachgebrauch kommt ferner der Begriff «document(s) à valeur probatoire» oder auch «document(s) d'activité» vor.

Records Management ist Teil der «Information Governance» innerhalb einer Organisation. Letztere zielt auf die proaktive Steuerung und Lenkung von Informationen zwecks Optimierung der Geschäftsabwicklung sowie Minimierung entsprechender Risiken und Wertsteigerung der bewirtschafteten Informationen.

In der Elektronischen Geschäftsverwaltung (GEVER) wird Aktenführung bzw. Records Management als ein funktionaler Teilbereich neben Ablaufsteuerung und Geschäftskontrolle verstanden.

2.2 Internationaler Standardisierungsrahmen

Die Standardisierungsaktivitäten des Vereins eCH im Bereich Records Management orientieren sich vornehmlich an Lieferergebnissen der International Organization of Standardisation (ISO). Sie wurden von heterogenen Bedarfsgruppen, die durch unterschiedliche ISO Workgroups repräsentiert werden, lanciert. Abbildung 1 gibt einen groben Überblick über die wichtigsten für das Records Management relevanten Regelwerke und Standards:

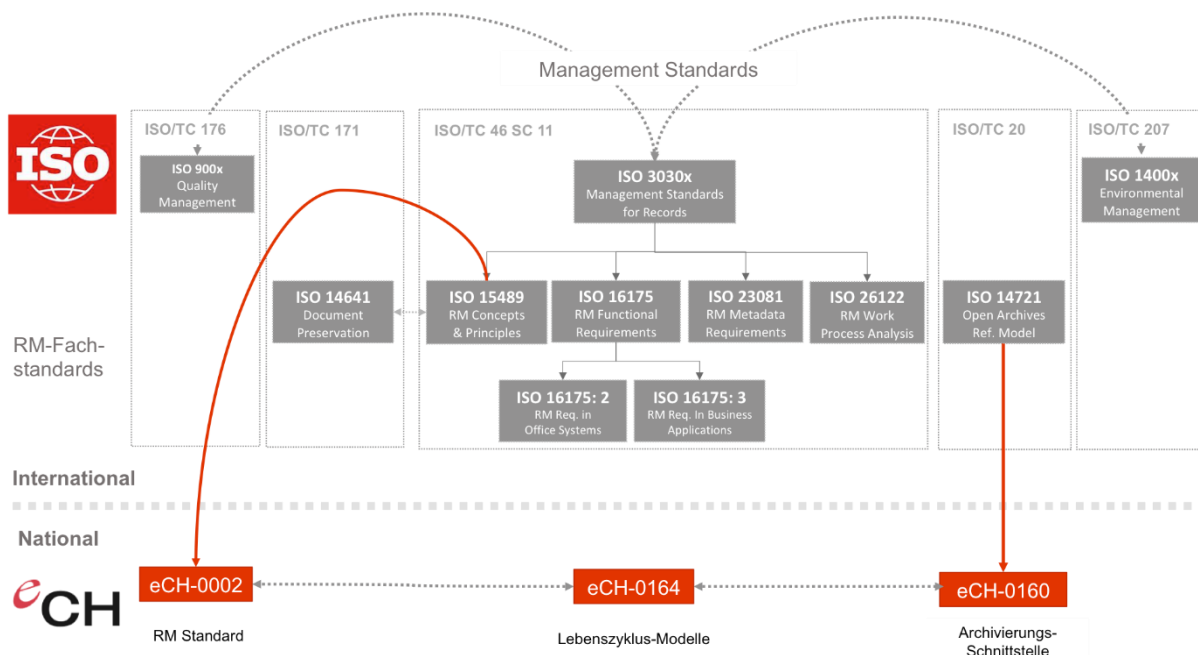


Abbildung 1: Internationale Standards im Bereich Archives / Records Management (Überblick)

Der Fokus dieser Standards lässt sich grob wie folgt charakterisieren:

Standard	Fokus
ISO 30300 – ISO 30304	Beziehen sich auf die strategische Ebene und zeigen auf, wie RM gesteuert und kontrolliert wird; dienen der Abstimmung auf andere Management Standards wie z.B. Risiko-, Qualitätsmanagement usw.) ¹ .
ISO 15489	Regelt die Erstellung, Bearbeitung, Verwaltung und Aufbewahrung von Records, welche bei privaten und öffentlichen Organisationen für den internen und externen Gebrauch entstehen, unabhängig des Trägermediums oder Formats; beinhaltet mehrheitlich operative und technische Aspekte des RM; ältestes Arbeitsergebnis des ISO /TC46/SC11, 2003 als eCH-0002-Standard verabschiedet.
ISO 16175	Aus dem Archiv-Umfeld stammender Standard mit besonderem Blick auf archiv-relevante RM-Anforderungen (wie die Metadaten-Verwaltung, Aussonderung oder Archivierung).
ISO 16175-2	Spezifiziert Anforderungen an selbständige RM-Systeme (in der Schweiz: Anforderungen an GEVER-Systeme).
ISO 16175-3	Spezifiziert RM-Anforderungen für Fachanwendungen mit integrierter RM-Funktionalität.

¹ Der Grad der gegenseitigen Abstimmung dieser Management-Systeme hängt von der konkreten Umsetzung in den jeweiligen Organisationen ab; dank des einheitlich strukturierten Zyklus 'Plan – Do – Check – Act' bietet ISO 3030x die Möglichkeit dazu. **Umsetzungsbeispiel:** Records Management-Strategie des Kantons Basel-Stadt.

ISO 23081	Beschreibt Grundsätze für den Umgang mit RM-Metadaten aus Organisations-, System-, Prozess- und Records-Sicht.
ISO 26122	Gibt Anleitung zur Analyse von Arbeitsprozessen aus der Sicht der Erzeugung, Übernahme und Überwachung von Records.
ISO 14641	Definiert die Anforderungen an Informationssysteme zur Erzeugung, langfristigen Aufbewahrung und Benutzung von Records in dokumentenzentrierten Umgebungen inkl. Berücksichtigung langfristiger Archivierungsaspekte («archivage historique») ² .
ISO 14721	beschreibt ein Referenzmodell zur lösungsneutralen langfristigen Archivierung von Records beliebiger Beschaffenheit (OAIS-Modell)

Das Spektrum der internationalen Standardisierungsaktivitäten im Umfeld des Records Management ist beachtlich. Dieser Umstand unterstreicht die zunehmende zentrale Wichtigkeit des Themas für die Unternehmensführung und für den Umgang mit Informationen als betrieblicher Ressource insgesamt.

2.3 Nutzen des Records Managements

Das Records Management stiftet folgenden Nutzen:

1. **Nachvollziehbarkeit und Transparenz:** Nachvollziehbarkeit und Transparenz stellen eine grundlegende Anforderung der Rechtsstaatlichkeit dar. Sie sind Voraussetzung für die ordnungsgemässe Geschäftsführung sowie für die Auskunftsbereitschaft und Rechenschaftsablage gegenüber den demokratischen Aufsichtsorganen (Compliance). Im elektronischen Geschäftsverkehr (E-Government) kommt weiter dem Nachweis der Rechtsverbindlichkeit, d.h. der Nichtabstreitbarkeit von elektronischen Transaktionen, eine wichtige Bedeutung zu.
2. **Prozessbeherrschung:** Die Qualität von Prozessen und Dienstleistungen sowie die Effizienz im Verwaltungshandeln hängen direkt von der Qualität der verwendeten und erzeugten Informationen ab. Records Management erhöht die Produktivität der Organisation im Umgang mit Geschäftsinformationen (Zugänglichkeit, Verfügbarkeit und Umgang mit Informationen).
3. **Informationssicherung und Wissensbewahrung:** Prozesswissen und -informationen stellen bedeutende strategische Ressourcen dar, die es zu schützen und zu fördern gilt.
4. **Wirtschaftlichkeit:** Mit der Nutzung von Informationstechnologien geht eine starke Zunahme der Informationsmenge einher und damit ein schwer zu kontrollierendes Wachstum der direkten und indirekten Informationskosten. Diese teilweise versteckten Kosten entstehen bei der Ablage, Bewirtschaftung, Aufbewahrung und Archivierung sowie der Suche von Informationen. Records Management gewährleistet die schnelle Auffindbarkeit und Nutzung von Informationen während des

² Aus der französischen Norm NF Z42-013 Archivage électronique 2012 übernommen und 2018 unter der Federführung des ISO/TC171 revidiert; präzisiert Bestimmungen des (von derselben Workgroup betreuten) Standards ISO 15801 und verweist global auf (übergeordnete) gemeinsame Themen mit ISO 15489, MoReq sowie ISO 14721, ohne Übereinstimmungen oder Differenzen im Detail zu benennen. Umsetzungsbeispiel: Öffentliche Ausschreibung eines «système d'archivage électronique» des Kantons Waadt.

gesamten Lebenszyklus'. Zudem sind strukturiert abgelegte Informationen verlässlicher und dienen als Grundlage für Führungsentscheide, was die Reputation des Unternehmens stärkt. Des Weiteren kann die Komplexität von Fachanwendungen reduziert werden, was zur Senkung der Informatikkosten (Infrastruktur, Betrieb, Support und Wartung) beiträgt.

2.4 Anforderungen an das Records Management

Die Anforderungen an das Records Management leiten sich gemäss dem Standard ISO 15489 vom Erfüllungsgrad folgender vier Kriterien ab:

1. **Zuverlässigkeit (reliability):** Geschäftsvorgänge werden in den Records korrekt (d.h. systematisch und vollständig) aufgezeichnet.
2. **Authentizität (authenticity):** Die Urheberschaft ist überprüfbar, und die (zeitlichen) Umstände einer dokumentierten Geschäftstransaktion lassen sich eindeutig bestimmen.
3. **Integrität (integrity):** Aufbewahrte Records sind bezüglich Inhalt, Geschäfts- und Ablagekontext sowie Struktur (d.h. der originalen Darstellung einer aufgezeichneten Information) geschützt.
4. **Benutzbarkeit, Verfügbarkeit und Archivierbarkeit (usability & accessibility):** (Elektronische) Records müssen so lange wie erforderlich benutzbar, verfügbar und in ihrem originalen Entstehungskontext verständlich bleiben.

Aus der Sicht des Lebenszyklus' der Records mit teilweise langen Aufbewahrungsfristen bietet der internationale Standard ISO 14721 eine Präzisierung der oben genannten Qualitätskriterien:

1. **Haltbarkeit, Verfügbarkeit (durability, preservation & persistence):** Haltbarkeit, Verfügbarkeit: Elektronische Records müssen technisch lesbar, unversehrt und verstehbar sein.
2. **Sicherheit, Vertrauenswürdigkeit (security & trustworthiness):** Die Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit elektronischer Records werden mittels Konversions- und Migrationsarbeiten oder sonstiger geeigneter (zu dokumentierender) Massnahmen gewahrt.

Welcher Erfüllungsgrad in Bezug auf diese Kriterien gilt, ist organisationsspezifisch im Rahmen von Führungsvorgaben festzulegen.

2.5 Records Management im Kontext von E-Government

Records Management im Kontext von E-Government erfordert rechtliche, organisatorische sowie technische Vorgaben und Massnahmen – in dieser Reihenfolge. Ebenso bedingt es einen Kulturwandel im betrieblichen Umgang mit Geschäftsinformationen sowie die Überprüfung und Anpassung von Prozessen.

2.5.1 Betriebliches Records Management

Records Management ist eine innerbetriebliche Aufgabe, die von allen am Geschäftsverkehr beteiligten Akteuren selbständig erfüllt werden muss. Zu den geschäftsrelevanten

Unterlagen, die als «Records» abgelegt und aufbewahrt werden müssen, zählen auch Aufzeichnungen, die dem Nachvollzug des Geschäftsverkehrs mit unterschiedlichen Partnern dienen. Im elektronischen Geschäftsverkehr bedeutet dies, dass sämtliche Informationen, die aus der Abwicklung von organisationsübergreifenden Geschäftsprozessen hervorgehen, auch aus der Optik des Records Managements zu betrachten sind.

Sämtliche am Geschäftsverkehr im E-Government beteiligten Akteure – Behörden, Unternehmen oder Privatpersonen – können ihre Geschäftsunterlagen gemäss den Empfehlungen des vorliegenden Records Management Framework organisieren. Je nach Organisationsgrösse, Komplexität der Arbeitsverteilung und Häufigkeit des Informationsaustauschs sieht die gewählte Lösung unterschiedlich aus.

2.5.2 Zusammenhang mit der E-Government Architektur

Im E-Government wird festgelegt, wie Leistungen zu erbringen und Prozesse zu gestalten sind. Das Records Management stellt sicher, dass der Bezug von Leistungen mitsamt den dafür massgeblichen Ablaufschritten und ausgetauschten Informationen nachvollziehbar sind.

Die Architektur E-Government Schweiz (siehe eCH-0122) verwendet dafür die Begriffe «Geschäftsfall bearbeiten» und «Geschäftsfall dokumentieren». Diese beiden Aufgaben werden dem Unterstützungsaufgabenfeld «Geschäftsabwicklung» zugeordnet (siehe **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**):

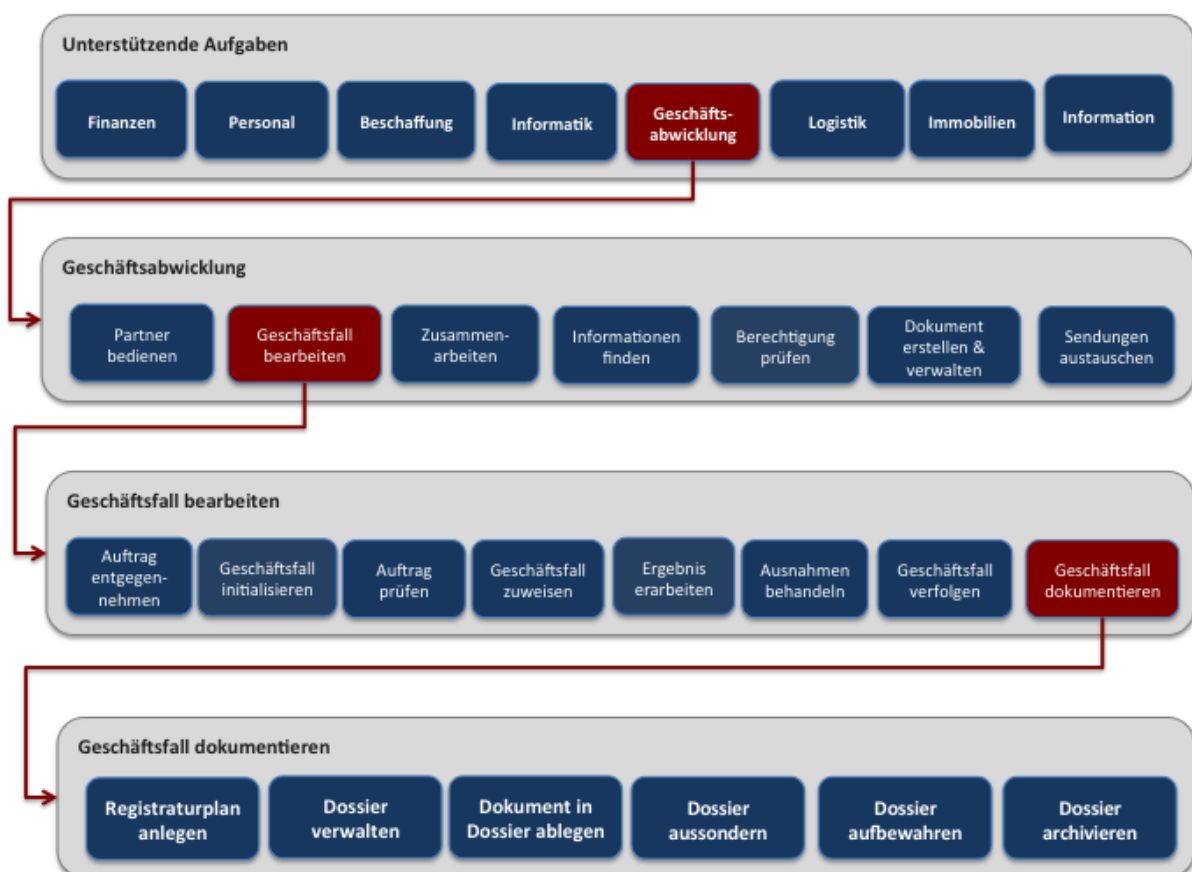


Abbildung 2: Records Management als Bestandteil der unterstützenden Aufgabe «Geschäftsabwicklung» gemäss eCH-0122

Die Aufgabe «Geschäftsfall dokumentieren» kann mit «Records Management» gleichgesetzt werden und wird im eCH-0122 anhand von sechs Geschäftsfähigkeiten definiert:

Geschäftsfähigkeit nach eCH-0122	Framework Records Management eCH-0038
Registaturplan anlegen	Aspekt Organisation, Kapitel 3.2.2: Ordnungssystem
Dossier verwalten	Aspekt Organisation, Kapitel 3.2.3: Dossierbildung
Dokument in Dossier ablegen	Aspekt Datenhaltung und Lebenszyklus, Kapitel 3.3.1: Information Lifecycle Management
Dossier aussondern	Aspekt Datenhaltung und Lebenszyklus, Kapitel 3.3.2: Information Lifecycle Management
Dossier aufbewahren	
Dossier archivieren	

3 Analyse- und Handlungsfelder des Records Managements

Das Framework Records Management verknüpft sechs verschiedene Analyse- und Handlungsfelder, welche bei der Einführung und beim Betrieb eines Records Management Systems zu beachten sind. Die sechs Aspekte widerspiegeln den Querschnittscharakter des Records Management und beinhalten daher auch Anforderungen, die für andere Fachbereiche wie das Projekt- oder Risikomanagement eine wesentliche Rolle spielen.

Zum besseren Verständnis werden die fachlichen Aspekte, Sichtweisen und Zusammenhänge des Records Managements in der Folge visualisiert.

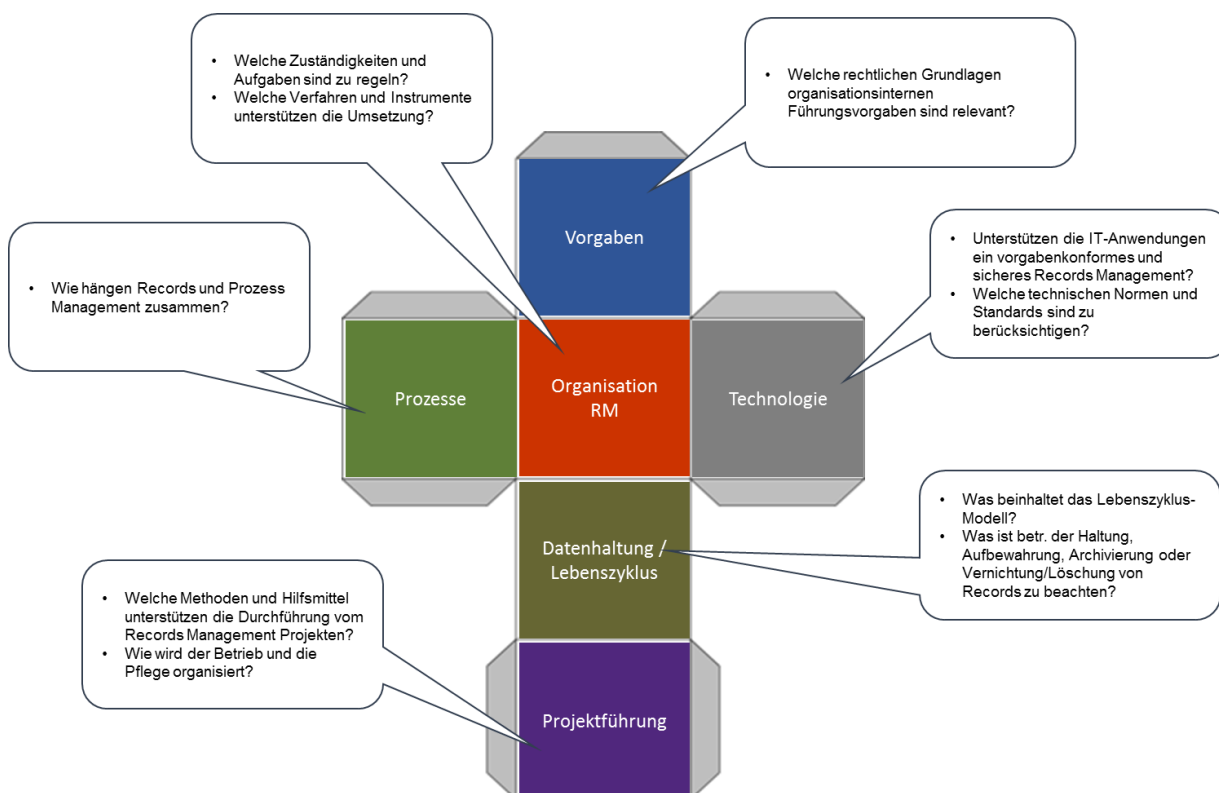


Abbildung 3: Der Records Management Würfel

Die zu jedem Handlungsfeld eingefügten Sprechblasen geben Hinweise darauf, welche Fragen bei der Planung, Konzipierung und Realisierung von Records Management Projekten zwingend zu beantworten sind.

In den nachfolgenden Kapiteln werden die sechs Analyse- und Handlungsfelder einzeln erläutert. Die dazu gehörenden Standards, Hilfsmittel und Geschäftsanforderungen (Gesetze, Führungsvorgaben) werden in der Beilage 1 «Übersicht über Normen und Standards in Records Management» detailliert aufgeführt.

3.1 Vorgaben

3.1.1 Rechtliche Grundlagen (Öffentliche Verwaltung)

Rechtliche Vorgaben zur Aktenführung, Aufbewahrung und Archivierung von Records in der öffentlichen Verwaltung finden sich in den einschlägigen Gesetzen und Verordnungen zur Verwaltungsorganisation sowie zu den Sachthemen «Archivierung», «Datenschutz», «Öffentlichkeitsprinzip», «Informationssicherheit» und «Informatiksicherheit».

Gemäss dem Subsidiaritätsprinzip bestimmen die verschiedenen staatlichen Ebenen selbständig über die Ausgestaltung der massgeblichen Regelungen. Auf Stufe Bund bilden das Regierungs- und Verwaltungsorganisationsgesetz (RVOG) und die dazugehörige Verordnung (RVOV) den Ausgangspunkt. Art. 22 RVOV bestimmt, dass der Nachweis über die eigene Geschäftstätigkeit aufgrund einer systematischen Aktenführung durch die Verwaltungseinheiten zu erbringen ist.

Von RVOG / RVOV abgeleitet, wurde die Verordnung über die elektronische Geschäftsverwaltung in der Bundesverwaltung (GEVER-Verordnung) erlassen. Auf kantonaler Stufe bestehen sinngemäss vergleichbare, wenn auch unterschiedlich in der Gesetzes-systematik verankerte Regelungen und Vorgaben. **Beispielhaft** werden nachstehend, ohne Anspruch auf abschliessende Geltung, einige charakteristische Lösungsvarianten vorgestellt:

Regelungen und Vorgaben	Übergeordnetes Recht	Beispiele
Gesetz über Aktenführung und Archivierung	Kantonsverfassung	GR, NW
Verordnung über die Aktenführung	Verwaltungsorganisationsgesetz	BL
	Archivgesetz	ZG
Richtlinien über die Aktenführung und Archivierung	Informations-, Datenschutz- und Archivgesetz (IDAG), VIDAG	AG
GEVER-Strategie	Gesetz über die Aktenführung und Archivierung	SG
GEVER-Strategie	Abstützung auf gesetzliche (Archiv- und Spezialgesetze) und organisatorische Rahmenbedingungen (Regierungsratsbeschlüsse, E-Government-Strategie, Informatikstrategie)	LU
GEVER-Weisung	Archivgesetz	BE, LU
Richtlinien über die Aktenführung	(Archivgesetz)	GL
Politique de gouvernance des documents électroniques	Loi sur l'information, loi sur l'archivage	GE

Auf Gemeindeebene bestehen teilweise Weisungsbefugnisse des Kantons gegenüber ihren Gemeinden (z.B. Kanton Bern und Zürich). Andere Kantone ohne Weisungsbefugnis, wie beispielsweise der Kanton Luzern, arbeiten auf fachlicher Ebene mit Gemeindegremien zusammen.

Der Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare (VSA) sammelt im Rahmen seines RM-Baukastens Beispiele aller staatlichen Ebenen (siehe <http://vsa-aas.ch/ressourcen/records-management/rm-baukasten/>).

3.1.2 Regulatorisches Umfeld (Corporate Governance)

Weitere für das Records Management relevante rechtliche Vorgaben, die teilweise auch private Organisationen, Institutionen und Personen betreffen, ergeben sich insbesondere aus dem Obligationenrecht (siehe Art. 957 bis 963 OR; SR 220), der Geschäftsbücherverordnung (GeBüV; SR 221.431), dem Mehrwertsteuergesetz (MWSTG; SR 641.20) oder den Prozessordnungen der Rechtspflegeorgane. Bei der Einführung des Records Managements sind die für die eigene Organisation relevanten Vorgaben (z.B. ausländische Gesetzgebung) zu identifizieren und anzuwenden.

3.1.3 Führungsvorgaben

Die organisationsinternen Führungsvorgaben sind wichtiger Bestandteil eines erfolgreichen Records Managements:

- **Strategien** stellen zukunftsgerichtete, organisationsweite Leitplanken zur operativen Umsetzung des Records Managements (Records Management Strategie), zur Einordnung von Records Management in einen übergreifenden Kontext (z.B. E-Government Strategie, Information Governance) sowie zur Evaluation von Records Management Produkten (Produktstrategie) dar.
- **Policies** sind verbindliche Vorgaben, welche die Umsetzung von Records Management in einer Organisation beschreiben. Eine Policy fasst aus Unternehmenssicht u.a. die Grundmotive des betrieblichen Informationsmanagements (z.B. Rechtskonformität, Innovationsbereitschaft, Ressourcensicherung, Qualitätsziele, Risikomanagement) zusammen.

3.1.4 Ordnungsgemässe Geschäftsführung (Compliance)

Der Begriff «Ordnungsgemässe Geschäftsführung» oder «Compliance» beinhaltet in der betriebswirtschaftlichen Fachsprache die Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien. Damit haben Organisationen den Nachweis einer «ordnungsgemässen Geschäftsführung» gegenüber Aufsichtsorganen und Gerichten zu erbringen.

Der Begriff «Ordnungsgemässe Geschäftsführung» lässt sich sinngemäss auf öffentliche Verwaltungen übertragen. Als Beispiel dafür dient die Weisung des Bundesarchivs zur Aktenführung aus dem Jahr 1999, die seither ganz oder in wesentlichen Auszügen von vielen Kantonen, Städten und Gemeinden übernommen wurde:

«Die Geschäftstätigkeit der Verwaltungseinheiten wird durch die ordnungsgemässe Aktenführung unterstützt. Diese besteht aus der systematischen Aufzeichnung des Geschäftsprozesses (Geschäftskontrolle und Aktenbildung) sowie der Verwaltung der dabei entstehenden Dokumente. Die Dokumente müssen vollständig und verlässlich sein. Die Gesamtheit der während der Laufzeit eines Geschäfts registrierten Dokumente sowie deren Versionen und die Prozessinformationen erlauben es, die Geschäftstätigkeit zuverlässig nachzuvollziehen und nachzuweisen. Informationen zur Archivierung (Metadaten) werden bei der Entstehung der Dokumente erstmals erfasst und bei der weiteren Bearbeitung gegebenenfalls ergänzt.»³

³ Zitiert aus der Richtlinie über die Aktenführung und Archivierung des Kantons Aargau vom 23.1.2007.

3.2 Organisation des Records Managements

Mit der Einführung eines Records Managements müssen Zuständigkeiten und Aufgaben geregelt werden. Die betriebliche Organisation des Records Managements innerhalb einer Verwaltungseinheit oder eines privaten Unternehmens beinhaltet dazu vier grundlegende Umsetzungsinstrumente:

- Die **Organisationsvorschriften** regeln die Aufbau- und Ablauforganisation im Records Management.
- Das **Ordnungssystem** (Registatur- / Aktenplan) ermöglicht eine aufgabenorientierte, einheitliche Ablage und unterstützt damit deren rechtskonforme und effiziente Bewirtschaftung.
- Die **Dossierbildung** unterstützt die Sicherung des Geschäftskontexts einzelner Records.
- **Metadaten** erleichtern das Wiederauffinden und Wiederverwenden von Records und bilden die Voraussetzung für die (möglichst nahtlose) Integration des Records Managements in elektronisch unterstützte Geschäftsprozesse und die Steuerung des Lebenszyklus der Unterlagen.

Diese Elemente lassen sich auch im Rahmen eines betrieblichen Qualitätsmanagements realisieren.

3.2.1 Organisationsvorschriften

Organisationsvorschriften werden idealerweise von einer (oder mehreren) gesetzlichen Norm(en) abgeleitet und legen Zuständigkeiten, Verfahren und Instrumente des Records Managements einer Organisationseinheit fest. Dazu gehören Zuständigkeitsregelungen, Rollendefinitionen, Kriterien und Checklisten zur Identifikation geschäftsrelevanter Unterlagen oder Namenskonventionen usw. Aus Organisationsvorschriften resultieren Geschäftsregeln, die systematisch beschrieben und in die elektronische Aktenführung implementiert werden können.

Einen wesentlichen Treiber für den Erlass von Organisationsvorschriften bildet der bewusst initiierte und mit organisatorischen Mitteln begleitete Übergang vom Papier- zum digitalen Primat. Das digitale Primat bedeutet, dass alle geschäftsrelevanten Unterlagen bzw. Records gemäss den in Kapitel 2.4 zusammengefassten grundlegenden Anforderungen in digitaler Form verfügbar sind.

3.2.2 Ordnungssystem

Das «Ordnungssystem» (auch «Registaturplan» oder «Aktenplan») ist ein Arbeitsinstrument zur Strukturierung und Ablage von Records. Zudem unterstützt das Ordnungssystem die Festlegung von Federführung und Zugriffsrechten sowie die Aufbewahrungsplanung, indem Aufbewahrungsfristen und Archivierungsentscheide definiert und hinterlegt werden.

Ordnungssysteme werden hierarchisch, entlang der Aufgaben oder Prozesse einer Organisation aufgebaut. Für Organisationen des öffentlichen Sektors bildet die Aufgabenlandkarte für Kantone und Gemeinden (siehe eCH-0145) einen entsprechenden Anknüpfungspunkt.

Das Ordnungssystem ist unabhängig von der Beschaffenheit der Records (physisch, digital, hybrid) einsetzbar.

3.2.3 Dossierbildung

Dossiers (auch «Akten» oder «Geschäfte» genannt) fassen Records anhand des zu

Grunde liegenden Entstehungs- und Bearbeitungskontexts zusammen.⁴

Dossiers werden aus dem Geschäftszusammenhang heraus gebildet. Ihre Aufgabe besteht darin, die Geschäftsvorgänge unterschiedlicher Ausprägung lückenlos nachvollziehbar zu dokumentieren.

Um den heterogenen Entstehungsbedingungen gerecht zu werden, können Dossiers typisiert werden. Meist wird zwischen den Typen «Sachdossier» oder «Geschäftsdossier», «Falldossier», «Themendossier» und / oder «Seriendossier» unterschieden.

3.2.4 Metadaten

Metadaten beschreiben die Eigenschaften von Records und Dossiers in strukturierter und dadurch auswertbarer Form. Sie werden umso wichtiger, je mehr der Übergang zum digitalen Primat voranschreitet, indem sie neue Automatisierungs- und Prozessoptimierungsoptionen eröffnen.

Dem Standard ISO 15489 folgend, lassen sich vier Hauptgruppen von Metadaten unterscheiden: Struktur- (Formats-), inhalts-, kontext- und darstellungsbezogene Metadaten. Ein grosser Teil dieser Metadaten wird durch die Systeme, in denen die Records entstehen und / oder bearbeitet werden, geliefert.

3.3 Lebenszyklus von Informationen

Ein grundlegendes Element des Records Managements stellt die Bewirtschaftung von Records als Informationsträger über ihren gesamten Lebenszyklus (Lifecycle) hinweg dar.

3.3.1 Lebenszyklusmodell

Das Lebenszyklusmodell ermöglicht eine interdisziplinäre Diskussion von Phasen, Übergängen, Veränderungen und Verantwortlichkeiten im Umgang mit Records. Ein Schlüsselement ist sowohl aus rechtlichen als auch aus wirtschaftlichen Gründen die Aufbewahrungsplanung. Wie lange die Verantwortung einer Organisationseinheit für ihre Records dauert, ist unterschiedlich beantwortbar. Entsprechende Modell-Varianten werden im Hilfsmittel eCH-0164 vorgestellt.

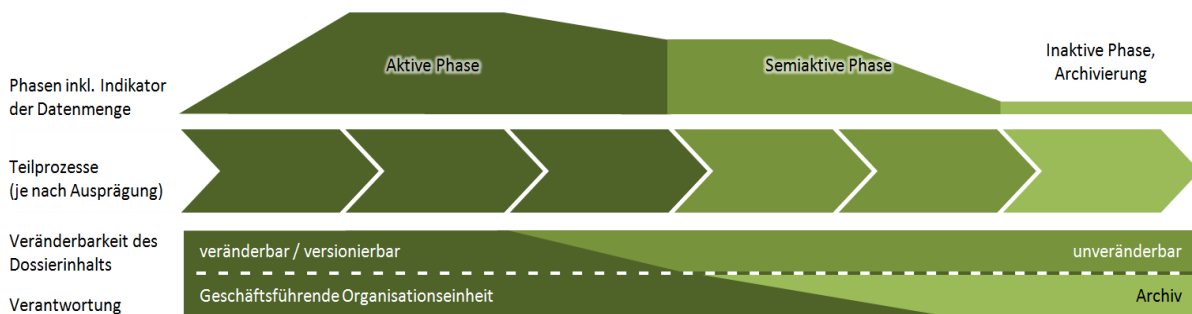


Abbildung 4: Lebenszyklus-Modell gemäss eCH-0164

⁴ Im Standard eCH-0164 wird das «Geschäft» als zusammenfassende Bezeichnung für einen durchlaufenen Prozess und die zugehörige Dokumentation in einem Dossier verstanden.

3.3.2 "Information Lifecycle Management" (ILM)

Das Information Lifecycle Management (ILM) stellt die Bewirtschaftung von Informationsressourcen insgesamt (dies können beispielsweise auch Textnachrichten, Tweets, Firmennews, Kennzahlen oder Adressdatensätze etc. sein) in das Zentrum organisatorischer und technischer Aktivitäten. Records Management leistet einen wesentlichen Beitrag an ein zielführend umsetzbares ILM, indem es auch die Aussonderung von Records in Abhängigkeit von festgelegten Fristen systemseitig unterstützen kann.

3.4 Technologie

Die Technologie beinhaltet sowohl die Beschaffung oder Entwicklung, als auch den Betrieb von IKT-Anwendungen für das Records Management. Dabei steht die Nutzung bestehender Standards im Vordergrund.

Im Folgenden werden typische Problemstellungen aus IKT-Projekten vorgestellt, weil sie zeigen, wie Records Management über Normen und Standards zur Erreichung technischer Ziele genutzt werden kann.

3.4.1 Gewährleisten von technischer Interoperabilität

Bei der Einführung des digitalen Primats sind die Anforderungen an die Zuverlässigkeit, Authentizität, Integrität sowie Benutzbarkeit, Verfügbarkeit und Archivierbarkeit von Records gemäss Kapitel 2.4 flächendeckend und lückenlos zu beachten. Die im Records Management System enthaltenen Records müssen das Geschäftshandeln vollständig wiedergeben.

Für die Gewährleistung der technischen Interoperabilität besteht die Hauptherausforderung darin, eine maximale Adaptationsfähigkeit des Records Management Systems an unaufhörlich stattfindende Innovationen zu garantieren. Unter einem Records Management System wird eine logische Konstruktion verstanden, die aus verschiedenen Systemen und Komponenten bestehen kann.

Aus der Sicht einer dreischichtigen Architektur stehen folgende Herausforderungen im Vordergrund.

Architekturschicht	Anforderung
Präsentation	Bedienung unterschiedlicher Endgeräte und Benutzungsoberflächen (insbesondere Mobile Computing und generell Webtechnologien).
Geschäftslogik	Umsetzung von Organisationsvorschriften (Geschäftsregeln) in die Technik (applikatorische Funktionalität).
Datenhaltung	Gewährleistung einer den Ansprüchen genügenden Datenqualität (im Sinne von Kapitel 2.4).

3.4.2 Informationssicherheit und Datenschutz (ISDS)

Bei der Erfüllung der Anforderungen an die Integrität von Records spielen die Massnahmen und Verfahren zur Gewährleistung der Informationssicherheit und des Datenschutzes eine herausragende Rolle. Dies betrifft sowohl die Einstufung von Unterlagen auf der Basis einer Schutzbedarfsanalyse, als auch die sicherheitsrelevante Beschreibung des Records Management Systems.

Viele Records unterstehen einem erhöhten Schutzbedarf. Um den damit verbundenen Risiken entgegenzuwirken, sind entsprechende Massnahmen zu planen und umzusetzen. Daher ist das Erarbeiten eines ISDS-Konzepts im Zusammenhang mit der Einführung eines Records Management Systems oder mit der Bewertung geschäftsrelevanter Unterlagen im Kontext fachlicher Speziallösungen zwingend.

Die Einbettung in ein organisationsübergreifendes, alle IT-Systeme umfassende Zugangs- und Berechtigungsmanagement (Identity & Access Management) ist daher zentral. Zur Verbesserung des Zugriffsschutzes lassen sich Verschlüsselungstechnologien einsetzen (siehe Standard eCH-0091). Ein besonderes Problem bei der Verschlüsselung von Datenobjekten stellt deren Darstellbarkeit (Präsentation bzw. Rekonstruktion) vor einem längeren Zeithorizont dar. Diesem Umstand ist bei der Betrachtung der Records im Lebenszyklus (siehe Kapitel 3.3) Rechnung zu tragen.

3.4.3 Beglaubigungsverfahren (Digitale Signatur, Zeitstempel)

Mit Beglaubigungsverfahren wird die Authentizität von Records sichergestellt. Im Vordergrund steht der Einsatz digitaler Signaturen, die im digitalen Geschäftsverkehr die handschriftliche Unterschrift ablösen. Ergänzend können digitale Zeitstempel zum Einsatz gelangen, um einem Ereignis fälschungssicher einen eindeutigen Zeitpunkt zuzuordnen. Qualifizierte Zeitstempel stellen sicher, dass die gültige gesetzliche Zeit aufgenommen wurde. Sie werden wie die digitale Signatur durch einen unbeteiligten Dritten ausgestellt. Das Time Stamp Protocol (vgl. RFC 3161) regelt die Übertragung der Informationen eines Zeitstempeldienstes im Internet. Zu noch neueren Technologien gilt es, vertiefende praktische Erfahrungen zu gewinnen (z.B. Blockchain).

3.4.4 Organisationsweiter und behördenübergreifender Datenverkehr

Records, einschliesslich deren Metadaten, müssen zwischen verschiedenen Einheiten einer Organisation oder zwischen verschiedenen Organisationen auf der Basis des Verantwortlichkeits- bzw. Federführungsprinzips ausgetauscht werden, ohne dass der Überweisungskontext (Auftragserteilungs- und -erledigungskontext) verloren geht.

Die Standards eCH-0039⁵ und eCH-0147 stellen den behördenübergreifenden Datenverkehr sicher und sind Grundlage der E-Government-Strategie Schweiz. Sie beruhen auf einem dreistufigen Meldungsrahmen gemäss dem Standard eCH-0058, in Verbindung mit XML Best Practices (siehe eCH-0018), XML-Namengebungskonventionen (siehe eCH-0033) sowie den Datenstandards für Kontakte (siehe. eCH-0046) und öffentliche Leistungen (siehe eCH-0070) und verwendet in der Meldungsinhalts-Schicht des Meldungsrahmens die Aufbaustruktur des SOAP-Protokolls (siehe eCH-0014, Ziffer 6.9.4).

3.4.5 Archivierungs- und Aussonderungsverfahren

Im Laufe des Lebenszyklus können Records sowohl administrative Zuständigkeitsbereiche, als auch Systeme wechseln. Ein Beispiel dafür ist die Überführung der als archivwürdig bewerteten Records aus einem GEVER-System in ein digitales Archivsystem. Der Standard eCH-0160 regelt zu diesem Zweck die Struktur und Metadaten der Transferobjekte. Zum Verfahren des Abliefers besteht das Hilfsmittel eCH-0175.

3.4.6 Planung und Einsatz von Infrastrukturkomponenten

Beim Auf- und Ausbau Records Management konformer Infrastrukturen sind Kriterien wichtig wie:

- Performance (Lastenverteilung);
- Skalierbarkeit (Clustering, Zuordnung von Software-Instanzen zu Servern);
- sichere und kostengünstige Datenhaltung (Server-Architektur, Auslagerung selten benötigter Records auf periphere Speichermedien usw.);
- Verfügbarkeit;
- Input / Output Management-Einrichtungen (Scanning-Stationen, Drucker, Plotter, Bildschirme usw.);
- Büro- und Sitzungsraum-Ausstattungen;
- persönliche Arbeitsgeräte der Benutzerinnen und Benutzer.

Nicht zu vergessen sind die personellen und betrieblichen Voraussetzungen bzw. Rahmenbedingungen für die Einführung sowie Betreuung des Records Managements. Eine kleinere Gemeinde oder ein KMU hat in dieser Beziehung andere Ansprüche und verfolgt dementsprechend eine andere Beschaffungspolitik / Sourcing-Strategie als ein Kanton oder ein auf mehrere Standorte verteiltes Unternehmen.

3.4.7 Betrieb und Unterhalt von Records Management Systemen

Für den Betrieb und die Wartung von Records Management Systemen gelten die gängigen Anforderungen an den Betrieb und die Wartung von Informationssystemen. Dabei kann auf Best Practices des ITIL-Frameworks zurückgegriffen werden.

Hinsichtlich des Betriebs ist zu entscheiden, welche Systemkomponenten intern verfügbar sein sollen oder aus einer Cloud bezogen werden können. Die gewählte Lösung muss ein Höchstmass an Systemsicherheit wie auch an inhaltlicher Qualität gemäss den Anforderungen gemäss Kapitel 2.4 auf lange Dauer gewährleisten können.

Bei der Wartung empfiehlt es sich, für die zentralen Systemkomponenten einen «Single Point of Contact» zu bestimmen. Durch Dritte zu wartende Systemkomponenten sind vorteilhafterweise auf Vertragsebene inkl. allfälligen Eskalationsverfahren zu bezeichnen.

⁵ Eine umsetzungsneutrale Abstraktion des im Standard eCH-0039 beschriebenen Austauschformats enthalten das Kommunikations-Schichtenmodell sowie das Kanonische Datenmodell des Standards eCH-0125 (siehe Kapitel 6.3, Abbildung 3, bzw. Kapitel 6.2).

Es muss geklärt werden, ob die entsprechenden Services intern oder extern erbracht werden sollen.

3.5 Prozesse

3.5.1 Verhältnis des Records Managements zum Geschäftsprozessmanagement

Geschäftsprozessmanagement und Records Management hängen unmittelbar zusammen, indem etwa ein rechtsstaatliches Verfahren nach definierten Abläufen abgewickelt, sowie dokumentiert werden muss. Während sich also das Geschäftsprozessmanagement mit der Identifikation, Gestaltung, Dokumentation, Implementierung, Steuerung und Verbesserung betrieblicher Abläufe wie beispielsweise der Bearbeitung eines Gesuchs um Bezug einer Ergänzungsleitung (von der Gesuchstellung bis zur Auszahlung) befasst, stellt das Records Management den Nachvollzug stattgefundener Geschäfte (Dokumentation der Zwischenergebnisse und des Endergebnisses anhand von Records) in den Mittelpunkt.

Die Dokumentation von Geschäftsprozessen unterstützt zudem die Vergleichbarkeit und Auswertung von zugehörigen Metadaten – sei es im Sinne der Geschäftskontrolle, der archivischen Bewertung oder der Nutzung durch «Management Information Systemen». In dieser Hinsicht besteht ein Synergiepotential zwischen dem Management von Prozessen und demjenigen von Records.

3.5.2 Dokumentation von Geschäftsfällen

Wie Erfahrungen aus der Verwaltungspraxis zeigen, sind nicht alle administrativen Abläufe für eine serielle Abwicklung anhand hochformalisierter Geschäftsprozesse geeignet. In vielen Fällen stehen weder der einzubeziehende Geschäftspartnerkreis noch die Reihenfolge der auszuführenden Handlungen (Aktivitäten) bereits bei der Eröffnung eines Dossiers verbindlich fest.

Für die Schweizerische Bundesverwaltung wurden zu diesem Zweck für den Bereich Geschäftsverwaltung (GEVER) Verfahren im Form von Prozessen beschrieben. Im Zentrum des GEVER-Ansatzes stehen flexibel (pro Geschäft vorausschauend geplant oder ad hoc) kombinierbare allgemeingültige Verfahrenselemente im Sinne von Prozessbausteinen.

Die wesentlichen Vorgaben an ein GEVER-System sind in den Bundes-IT-Standards A-290 (Einsatzgebiet) und I17 (Metadaten) definiert (siehe. auch eCH-0037).

Das GEVER-Konzept geht über ein reines Records Management System hinaus. Ein GEVER-System besteht aus den drei funktionalen Komponenten Ablaufsteuerung, Aktenführung und Geschäftskontrolle / Auswertungen.



Abbildung 5: Funktionale Hauptkomponenten eines GEVER-Systems

Grundsätzlich lassen sich diese drei Komponenten innerhalb einer Organisation auch einzeln zur Verfügung stellen und über offene Schnittstellen miteinander verbinden. Die Komponente «Ablaufsteuerung» wird in diesem Fall zu einer organisationsweit nutzbaren Geschäftsprozess- / Workflow-Basisapplikation.

Anhand eines Beispiels wird nachstehend aufgezeigt, wie das Records Management (die Aktenführung) und Geschäftsprozesse (die Ablaufsteuerung) im GEVER-Kontext zusammenhängen.

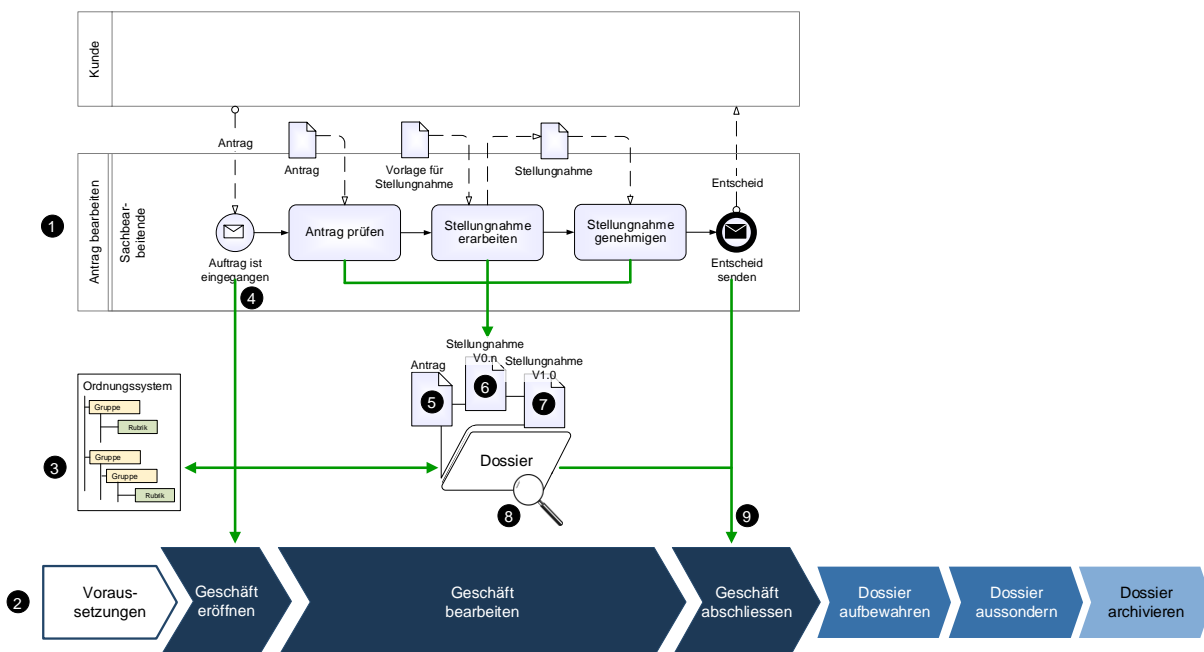


Abbildung 6 Records Management als integraler Bestandteil der operativen Geschäftsabwicklung.

Das Records Management stellt den administrativen Kernprozessen (hier «Beitragsge-such bearbeiten») generische Unterstützungsprozesse (hier «Geschäft eröffnen» oder «Geschäft bearbeiten») bereit.

Dabei werden durch einen Dokumenteneingang (Antrag)

- ❶ ein fachlicher Geschäftsprozess «Beitragsgesuch behandeln» angestossen,
- ❷ ein Geschäft initiiert,
- ❸ das Geschäft einer Position des Ordnungssystems zugeordnet,
- ❹ die Eröffnung eines Dossiers zum initiierten Geschäft ausgelöst,
- ❺-❻ die Prozesse «Geschäft eröffnen», «Geschäft bearbeiten» und «Geschäft abschliessen» im Dossier-Kontext dokumentiert und sämtliche ein- und ausgehenden sowie bearbeiteten Dokumente und sonstigen Datenobjekte (z.B. PDF-Versionen von Datenbank-Inputs oder -Outputs oder Verweise auf Datenbanktransaktionen) im angelegten Dossier registriert,
- ❼ dank der durch das Geschäftsprozessmanagement vordefinierten Aktivitäten und Arbeitsschritte sämtliche für eine Geschäftskontrolle (inkl. Prüfung des Status und der Einhaltung gesetzter Fristen) relevanten Informationen aus dem Dossierkontext heraus zur Verfügung gestellt sowie
- ❽ mit dem Abschlussereignis «Entscheid senden» des Prozesses «Antrag bearbeiten» das zugehörige Dossier geschlossen.

Die Gesamtheit der hier beispielhaft vorgestellten GEVER-Verfahren wird im Organisationshandbuch GEVER anhand von BPMN-Modellen erläutert.

3.5.3 Integration von organisationsweiten RM-Prozessen in fachliche Kernprozesse

Einen Sonderfall bilden Records Management spezifische Verfahren, die ebenfalls als Prozesse gestaltet und fachlichen Prozessen oder Drittsystemen (wie Fachapplikationen usw.) zur Verfügung gestellt werden können. Dafür wird nachstehend der Begriff «Records Management Prozess» verwendet.

Records Management spezifische Verfahren definieren, nach welchen Regeln und in welchen Ablaufschritten Records zu erstellen, zu bewirtschaften und zu vernichten oder zu archivieren sind. Für GEVER (siehe Kapitel 3.5.3) wurden entsprechende Verfahrenselemente auf der Basis der Prozessbeschreibungssprache BPMN (siehe eCH-0158) modelliert.

In Unternehmen, die zur Unterstützung von Geschäftsprozessen **organisationsweit** nutzbare Business Process oder Workflow Engines zur Verfügung stellen, besteht die Herausforderung darin, Records Management Prozesse möglichst nahtlos in die fachlichen Kernprozesse zu integrieren. Im Idealfall lassen sich solche Records Management Prozesse vollautomatisiert im Hintergrund abwickeln⁶.

Die Architektur E-Government Schweiz (siehe eCH-0122) unterscheidet in diesem Zusammenhang, ausgehend von der Aufgabenlandkarte eCH-0145, zwischen strategischen, fachlichen Kern- sowie Unterstützungsaufgabenfeldern und zeigt erste Anhaltspunkte für das Bilden von Prozessketten im Interoperabilitätsbereich dieser Aufgabenfelder auf.

⁶ Die Prozessbeschreibungssprache BPMN sieht zu diesem Zweck so genannte «Aufrufaktivitäten» (Service Tasks) vor. Mittels Aufrufaktivitäten werden globale Elemente (Prozesse, Unterprozesse, Aktivitäten), die aus dritter Hand (z.B. einem organisationsweit oder öffentlich zugänglichen Process Repository) stammen können, in fachliche Prozesse integriert (siehe eCH-0074, Version 2.1, Kapitel 7.2.6).



Abbildung 7: Verschachtelung von fachlichen Geschäfts- bzw. - Kernprozessen, Geschäftsabwicklungsverfahren und automatisierbaren Records Management Prozessen

Als Ausgangspunkt für eine solche Prozessintegration bieten sich die im Organisationshandbuch GEVER definierten GEVER-Teilverfahren an (siehe Kapitel 3.5.2). Dabei wird allerdings vorausgesetzt, dass die rund 40 Teilverfahren durch den Funktionsumfang eines GEVER-Systems vollumfänglich abgedeckt werden. Wurden aber beispielsweise in der Anwendungsarchitektur einer Organisation verschiedene Applikationen für Workflow-Management, Input / Output-Management oder Such- und Auswertungsverfahren usw. mit Konsumpflicht festgelegt, gilt es, in den Grenzbereichen Redundanzen zu vermeiden.

Entsprechende Fortschritte gilt es in konkreten Projekten zu erzielen. Dafür verwendbare Erfahrungswerte gibt es zurzeit noch nicht in grosser Zahl. Ein wachsendes Bedürfnis nach intensiviertem Wissens- und Erfahrungsaustausch (nicht zuletzt auch zwischen Anwendern und Lösungsanbietern) zeichnet sich jedoch unübersehbar ab.

3.6 Projektführung

Records Management wird vorzugsweise im Rahmen von Projekten eingeführt. Dafür ist eine etablierte Projektmanagementmethode zu verwenden (siehe Standard ISO 21500). Der Verein eCH hat die Projektmanagementmethode HERMES (siehe eCH-0054) zum Projektführungsstandard erklärt.

3.6.1 Abwicklung von Records Management Projekten

Records Management Projekte sind typische Changemanagement Projekte mit organisatorischen und technischen Aspekten. Deren Umsetzung bringt in einer Organisation sowohl funktions- und prozessbezogene (Produkte, Prozesse, Funktionen) als auch organisations- und personenbezogene Veränderungen (Struktur, Kultur, menschliches Verhalten) mit sich. Aus technischer Sicht beinhaltet die Einführung des Records Managements die Evaluation, Integration und Einführung geeigneter Komponenten mittels entsprechender IT-Projekte.

Die Organisation des Records Managements ist eine Aufgabe, die hohe Ansprüche an die administrative wie auch an die politische Führung (im privaten Sektor an die Aufsichtsorgane: zum Beispiel Verwaltungsräte) stellt. Diplomatisches Geschick und Sozialkompetenz sind daher bei der Durchführung von Records Management Projekten ein besonders wichtiger kritischer Erfolgsfaktor. Auf der Projektleitungsebene kommt es in ers-

ter Linie auf einen zielführenden Umgang mit überdurchschnittlich komplexen Problemstellungen an.

3.6.2 Berücksichtigung von Records Management Aspekten in fachlichen Projekten

Wo organisationsweite Records Management Instrumente (z.B. Strategien / Policies, Organisationsvorschriften, Ordnungssysteme, Basisanwendungen, Schnittstellenanforderungen) fehlen, bleibt nichts anderes übrig, als entsprechende Lösungskomponenten «stand alone» im Rahmen dezentral abgewickelter Projekte, die oft durch fachspezifische Problemstellungen motiviert sind, anzustreben. Gleiches gilt sinngemäss dort, wo fachliche Projekte zentrale organisatorische und technische Vorgaben berücksichtigen müssen.

In diesen Fällen geht es darum, die aus der Sicht des Records Managements relevanten Aspekte HERMES konform einzubringen. Wie dies konkret getan wird, hängt von den individuellen Projektumständen ab. Besonders hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang die folgenden Module:

- **Projektführung / Projektsteuerung (Project Governance):** Über Projektbeteiligungsrollen und Entscheidungsprozesse im Projektverlauf sicherstellen, dass Records Management Anliegen aufgenommen und zielführend behandelt werden.
- **Projektgrundlagen:** Rechtsgrundlagen aus einer vergleichenden, integrativen Sicht gemäss Kapitel 3.1.1 analysieren und Lösungsvarianten mit besonderem Blick auf (weiter)entwicklungsfähiges (organisationsweites) Informationsmanagement konzipieren; Beitrag an den Aufbau und die stetige Weiterentwicklung einer Informationssystemarchitektur (Geschäftsarchitektur) leisten.
- **Informationssicherheit und Datenschutz:** An der Anforderungs- und Risikoanalyse und am Erstellen des ISDS-Konzepts gemäss Kapitel 3.4.2 aktiv mitwirken.
- **Geschäftsorganisation:** Die aus dem Projekt hervorgehende Aufbau- und Ablauforganisation aus dem Blickwinkel von RM-Organisationsvorschriften gemäss Kapitel 3.2.1 mitgestalten.
- **Beschaffung:** Inputs zu den Anforderungen an das zu beschaffende System aus RM-Sicht beisteuern (Requirements Engineering) und rechtskonforme Beschaffung sicherstellen.
- **Testen:** Testszenarien aus der Sicht spezifischer RM-Anforderungen (Kapitel 2.4) bereitstellen.

3.6.3 Inkrementeller Auf- / Ausbau der Records Management Funktionalität

Digitale Transformation ist ein langwieriger, breit gespannter sozialer Prozess. Nur selten lassen sich die in Zusammenhang mit der Einführung eines elektronischen Records Managements artikulierten Bedürfnisse auf einen Schlag (in einem einzigen Projekt) erfüllen. Einmal im Betrieb, entwickelt sich ein Records Management System fortlaufend weiter. Neue Anliegen tauchen auf. Technische Innovationen sind zu integrieren und damit verbundene allfällige Anpassungen an das Handling und / oder die Ablauforganisation zu schulen. Oft sind die Anforderungen an kontinuierliche Erweiterungen im laufenden Betrieb ebenso gross wie an die Einführung.

Dieses Problem lässt sich auf unterschiedliche Weise lösen:

- Die Umsetzung der digitalen Transformation kann in mehreren Projekten mit gemeinsamer Zielsetzung geplant werden.
- In Erfahrungszirkeln werden Ausbauvorschläge gesammelt, diskutiert und (zusammen mit dem Lösungsanbieter) in eine Weiterentwicklungsplanung überführt.
- Auf diese Weise wächst die Records Management Funktionalität mit der Organisation. Records Management kann zur innerbetrieblichen Selbstverständlichkeit werden.

4 Sicherheitsüberlegungen

Bei der Lancierung eines Projekts zur Einführung oder zur Erneuerung von Records Management muss jede Organisation eine Risikoabschätzung (z.B. Schutzbedarfsanalyse) ihres Schutzbedarfs durchführen. Aufgrund des festgelegten Schutzbedarfs sind die entsprechenden technischen und organisatorischen Vorkehrungen in die Wege zu leiten.

5 Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter

eCH-Standards, welche der Verein **eCH** dem Benutzer zur unentgeltlichen Nutzung zur Verfügung stellen oder welche **eCH** referenzieren, haben nur den Status von Empfehlungen. Der Verein **eCH** haftet in keinem Fall für Entscheidungen oder Massnahmen, welche der Benutzer auf Grund dieser Dokumente trifft und / oder ergreift. Der Benutzer ist verpflichtet, die Dokumente vor deren Nutzung selbst zu überprüfen und sich gegebenenfalls beraten zu lassen. **eCH**-Standards können und sollen die technische, organisatorische oder juristische Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen.

In **eCH**-Standards referenzierte Dokumente, Verfahren, Methoden, Produkte und Standards sind unter Umständen markenrechtlich, urheberrechtlich oder patentrechtlich geschützt. Es liegt in der ausschliesslichen Verantwortlichkeit des Benutzers, sich die allenfalls erforderlichen Rechte bei den jeweils berechtigten Personen und/oder Organisationen zu beschaffen.

Obwohl der Verein **eCH** all seine Sorgfalt darauf verwendet, die **eCH**-Standards sorgfältig auszuarbeiten, kann keine Zusicherung oder Garantie auf Aktualität, Vollständigkeit, Richtigkeit bzw. Fehlerfreiheit der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente gegeben werden. Der Inhalt von **eCH**-Standards kann jederzeit und ohne Ankündigung geändert werden.

Jede Haftung für Schäden, welche dem Benutzer aus dem Gebrauch der **eCH**-Standards entstehen ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

6 Urheberrechte

Wer **eCH**-Standards erarbeitet, behält das geistige Eigentum an diesen. Allerdings verpflichtet sich der Erarbeitende, sein betreffendes geistiges Eigentum oder seine Rechte an geistigem Eigentum anderer, sofern möglich, den jeweiligen Fachgruppen und dem Verein **eCH** kostenlos zur uneingeschränkten Nutzung und Weiterentwicklung im Rahmen des Vereinszweckes zur Verfügung zu stellen.

Die von den Fachgruppen erarbeiteten Standards können unter Nennung der jeweiligen Urheber von **eCH** unentgeltlich und uneingeschränkt genutzt, weiterverbreitet und weiterentwickelt werden.

eCH-Standards sind vollständig dokumentiert und frei von lizenz- und/oder patentrechtlichen Einschränkungen. Die dazugehörige Dokumentation kann unentgeltlich bezogen werden.

Diese Bestimmungen gelten ausschliesslich für die von **eCH** erarbeiteten Standards, nicht jedoch für Standards oder Produkte Dritter, auf welche in den **eCH**-Standards Bezug genommen wird. Die Standards enthalten die entsprechenden Hinweise auf die Rechte Dritter.

Anhang A – Referenzen & Bibliographie

Standard	Name des Standards
ISO	ISO 14721:2012 Space data and information transfer systems -- Open archival information system (OAIS) -- Reference model
ISO	ISO 15489-1:2001 Information and documentation -- Records management -- Part 1: General
ISO	ISO / TR 15489-2:2001 Information and documentation -- Records management -- Part 2: Guidelines
ISO	ISO 21500:2012 Guidance on project management
ISO	ISO / IEC 27001:2013 Information technology -- Security techniques -- Information security management systems -- Requirements
ISO	ISO 30300:2011 Information and documentation -- Management systems for records -- Fundamentals and vocabulary
ISO	ISO 30301:2011 Information and documentation -- Management systems for records -- Requirements
ISO	ISO 30302:2015 Information and documentation -- Management systems for records -- Guidelines for implementation
eCH	eCH-0002: Records Management
eCH	eCH-0006: Datenstandard Ausländerkategorien
eCH	eCH-0007: Datenstandard Gemeinden
eCH	eCH-0008: Datenstandard Staaten und Gebiete
eCH	eCH-0010: Datenstandard Postadresse
eCH	eCH-0011: Datenstandard Personendaten
eCH	eCH-0018: XML Best Practices
eCH	eCH-0020: Schnittstellenstandard Meldegründe Personenregister
eCH	eCH-0021: Datenstandard Personenzusatzdaten
eCH	eCH-0033: Beschreibung von XML Namespaces
eCH	eCH-0038: Framework Records Management
eCH	eCH-0039: E-Government Schnittstelle für Dossiers und Dokumente
eCH	eCH-0042: Vorgehen zur Identifizierung von eGovernment-relevanten Geschäftsfeldern
eCH	eCH-0044: Datenstandard Personenidentifikation
eCH	eCH-0045: Datenstandard Stimm- und Wahlregister
eCH	eCH-0046: Datenstandard Kontakt
eCH	eCH-0048: PKI-Zertifikatsklassen
eCH	eCH-0049: Themenkataloge zur Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezügern – Hauptdokument

Standard	Name des Standards
eCH	eCH-0050: Hilfskomponenten zur Konstruktion von XML Schemas
eCH	eCH-0051: Standard für den Austausch von Daten im polizeilichen Anwendungsbereich
eCH	eCH-0054: HERMES Projektmanagement Methode
eCH	eCH-0056: Anwendungsprofil Geodienste
eCH	eCH-0058: Schnittstellenstandard Meldungsrahmen
eCH	eCH-0059: Accessibility Standard
eCH	eCH-0060: Accessibility-Hilfsmittel
eCH	eCH-0061: Leitfaden Erfolgskriterien für eGovernment
eCH	eCH-0062: Design von XML Schemas – Zusammenfassung
eCH	eCH-0064: Spezifikationen für das System Versichertenkarte
eCH	eCH-0067: Elektronische Formulartechnologien: Anforderung und Vergleich
eCH	eCH-0069: SwissDIGIN-Inhaltsstandard
eCH	eCH-0070: Leistungsinventar eGov CH
eCH	eCH-0071: Datenstandard Historisiertes Gemeindeverzeichnis der Schweiz
eCH	eCH-0072: Datenstandard Verzeichnis der Staaten und Gebiete
eCH	eCH-0073: Vorgaben zur Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz
eCH	eCH-0074: Geschäftsprozesse grafisch darstellen (BPMN)
eCH	eCH-0088: Vorgaben zur Beschreibung von Behördengängen in der Schweiz
eCH	eCH-0089: Spezifikation zum elektronischen Austausch von medizinischen Dokumenten in der Schweiz
eCH	eCH-0090: Sedex Umschlag
eCH	eCH-0091: XML-Signatur und Verschlüsselung
eCH	eCH-0092: Signatur und Verschlüsselung im digitalen Dokumentenverkehr
eCH	eCH-0093: Prozess Wegzug / Zuzug
eCH	eCH-0096: BPM Starter Kit (wird nicht mehr bewirtschaftet)
eCH	eCH-0097: Datenstandard Unternehmensidentifikation
eCH	eCH-0098: Datenstandard Unternehmensdaten
eCH	eCH-0099: Lieferung EWR-Daten an die Statistik
eCH	eCH-0102: Meldungsrahmen E-Voting
eCH	eCH-0105: Übersicht Standards Personen Meldewesen
eCH	eCH-0106: Spezifikation für das System Versichertenkarte
eCH	eCH-0107: Gestaltungsprinzipien für die Identitäts- und Zugriffsverwaltung (IAM)
eCH	eCH-0108: Datenstandard Unternehmensregister
eCH	eCH-0110: Schnittstellenstandard Abstimmungs- und Wahlergebnisse

Standard	Name des Standards
eCH	eCH-0112: Datenstandard Drittmeldepflicht
eCH	eCH-0113: Spezifikation SuisseID
eCH	eCH-0115: Datenstandard NOGA Codes
eCH	eCH-0117: Meta-Attribute für INTERLIS Modelle
eCH	eCH-0118: GML Kodierungsregeln für INTERLIS
eCH	eCH-0119: E-Tax Filing
eCH	eCH-0121: CDA-CH-II: Spezifikation zum Erstellen von Vorlagen für die Health Level 7 Clinical Document Architecture
eCH	eCH-0122: Architektur E-Government Schweiz: Grundlagen
eCH	eCH-0123: Architektur E-Government Schweiz: Vertrieb
eCH	eCH-0124: Architektur E-Government Schweiz: Produktion
eCH	eCH-0125: Architektur E-Government Schweiz: Kommunikation
eCH	eCH-0126: Rahmenkonzept «Vernetzte Verwaltung Schweiz»
eCH	eCH-0127: Glossar Objektwesen
eCH	eCH-0128: Fachsprachliche Glossare in eCH-Dokumenten
eCH	eCH-0129: Datenstandard Objektwesen
eCH	eCH-0130: Objektwesen – Domäne Bauwesen
eCH	eCH-0130: Objektwesen – Domäne Bauwesen
eCH	eCH-0131: Meldungen der amtlichen Vermessung an Dritte
eCH	eCH-0132: Objektwesen – Domäne Versicherung
eCH	eCH-0133: Objektwesen – Domäne Steuern
eCH	eCH-0134: Grundbuchmeldungen an Dritte
eCH	eCH-0135: Datenstandard Heimatort
eCH	eCH-0136: Datenstandard Zuständigkeiten im Zivilstandwesen
eCH	eCH-0138: Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz
eCH	eCH-0139: Vorgaben zur Beschreibung von Aufgaben und Aufgabengliederungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz
eCH	eCH-0140: Vorgaben zur Beschreibung und Darstellung von Prozessen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz
eCH	eCH-0141: Vorgaben zur Beschreibung und Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezüger*innen (Themenkataloge)
eCH	eCH-0142: Handbuch zur Optimierung des Zugangs zu öffentlichen Leistungen auf Behördenportalen
eCH	eCH-0143: Organisationshandbuch Prozessmanagement - optimiert für Gemeinden
eCH	eCH-0145: Aufgabenlandkarte der öffentlichen Verwaltung der Schweiz

Standard	Name des Standards
eCH	eCH-0147: Nachrichtengruppe GEVER
eCH	eCH-0148: Meldegründe Unternehmen - Domäne Steuern
eCH	eCH-0149: Datenstandard Suchen und melden von Fundgegenständen
eCH	eCH-0150: Change und Releasemanagement von eCH-Standards
eCH	eCH-0153: eGRSIDM
eCH	eCH-0155: Datenstandard politische Rechte
eCH	eCH-0156: Datenstandard ISA-Datenimport aus den Einwohnerregistern
eCH	eCH-0157: Schnittstellenstandard Kandidatenliste
eCH	eCH-0158: BPMN-Modellierungskonventionen für die öffentliche Verwaltung
eCH	eCH-0159: Schnittstellenstandard Abstimmungsvorlagen
eCH	eCH-0160: Archivische Ablieferungsschnittstelle
eCH	eCH-0164: Lebenszyklusmodell für Geschäfte
eCH	eCH-0165: SIARD –Formatspezifikation
eCH	eCH-0167: SuisseTrustIAM Rahmenkonzept
eCH	eCH-0168: SuisseTrustIAM technische Architektur und Prozesse
eCH	eCH-0169: SuisseTrustIAM-Geschäftsarchitektur
eCH	eCH-0170: eID Qualitätsmodell
eCH	eCH-0171: Qualitätsmodell der Attributwertbestätigung zur eID
eCH	eCH-0172: IAM-Maturitätsmodell
eCH	eCH-0174: SuisseTrustIAM-Implementierung mit SAML 2.0
eCH	eCH-0175: Modell des elektronischen Ablieferungsprozesses für Dossiers
eCH	eCH-0176: Referenzmodelle für eine «Vernetzte Verwaltung Schweiz»
eCH	eCH-0177: Informationsmodell zur Geschäftsabwicklung in einer Vernetzten Verwaltung Schweiz
eCH	eCH-0178: Datenstandard notarielle Grundbuchbelege
eCH	eCH-0185: Datenstandard Zusatzdaten Wegzug / Zuzug
eCH	eCH-0186: Beschreibung von Behörden der öffentlichen Verwaltung der Schweiz
eCH	eCH-0192: Records Management / GEVER-Terminologie
eCH	eCH-0194: Schnittstellenstandard eUmzug
eCH	eCH-0203: Ergebnisübersicht "Vernetzte Verwaltung Schweiz"

Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung

Name	Unternehmen
Liliane Mollet	insecor gmbh
Elfriede Schalit	Bundesarchiv
Nicole Simonet	Bundesarchiv
Mitglieder	eCH-Fachgruppe Records Management / Geschäftsverwaltung

Anhang C – Abkürzungen und Glossar

Kürzel / Begriff:	Bedeutung
Glossar	Bezüglich der Terminologie des Records Managements wird auf die Terminologie des eCH-Standards eCH-0192 verwiesen
eCH	Verein zur Förderung, Entwicklung und Verabschiedung von E-Government-Standards
GeBüV	Geschäftsbücherverordnung
GEVER	Elektronische Geschäftsverwaltung
ISDS	Informationssicherheit und Datenschutz
ISO	International Organization for Standardization
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT	Informationstechnik
ITIL	IT Infrastructure Library
MWSTG	Mehrwertsteuergesetz
RM	Records Management
SR	Systematische Rechtssammlung
vgl.	Vergleiche

Die Terminologie des Anwendungsgebiets Records Management / GEVER wird im Hilfsmittel eCH-0192 beschrieben und in der Terminologiedatenbank TermDat der Bundesverwaltung gepflegt.

Anhang D – Änderungen gegenüber Vorversion

Das Dokument wurde komplett überarbeitet und den neuen Gegebenheiten angepasst.

Anhang E – Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Internationale Standards im Bereich Archives / Records Management (Überblick)	7
Abbildung 2: Records Management als Bestandteil der unterstützenden Aufgabe «Geschäftsabwicklung» gemäss eCH-0122.....	10
Abbildung 3: Der Records Management Würfel	12
Abbildung 4: Lebenszyklus-Modell gemäss eCH-0164	16
Abbildung 5: Funktionale Hauptkomponenten eines GEVER-Systems	21
Abbildung 6 Records Management als integraler Bestandteil der operativen Geschäftsabwicklung	21
Abbildung 7: Verschachtelung von fachlichen Geschäfts- bzw.- Kernprozessen, Geschäftsabwicklungsverfahren und automatisierbaren Records Management Prozessen .	23